

Siemens + Zendesk : un partenariat fondé sur une vision partagée



SIEMENS

Fondation

1847

Siège

Munich

Date d'adoption de Zendesk

2018

Agents

160+

Tickets/mois

9,000

Hausse des tickets (depuis 3/2020)

30%

Délai moyen de résolution

8.5 hours

Délai moyen de réponse

6-7 hours

Produits utilisés

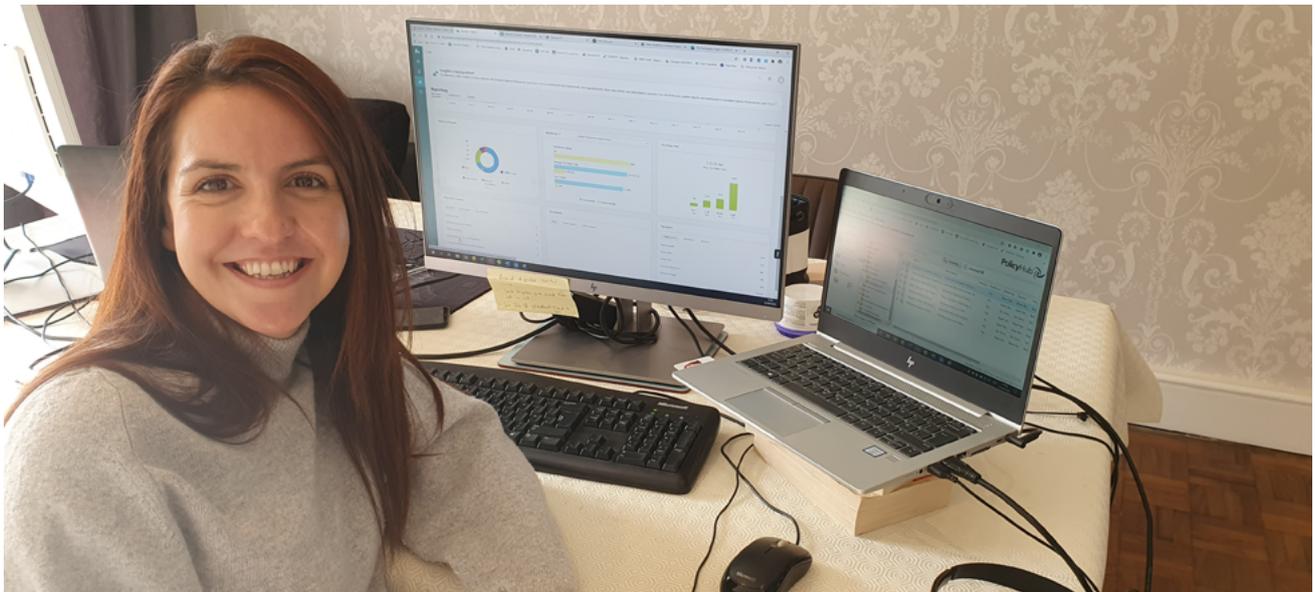


guide support

Juste après être passé au sans papier, le service client de Siemens Financial Services a su s'adapter à une hausse du volume de tickets de 30 % et à un nouveau monde grâce à une plateforme de gestion des données client dynamique et efficace.

L'une des leçons que nous avons pu tirer de 2020, que ce soit dans notre vie personnelle ou professionnelle, est l'importance que revêt la capacité d'adaptation dans des circonstances exceptionnelles inattendues. Un géant mondial comme Siemens a appris à encaisser les coups et aller de l'avant au cours de ses 170 ans d'existence et quand la pandémie a frappé et que les volumes de tickets d'assistance se sont envolés, l'entreprise avait l'état d'esprit et les outils nécessaires pour assurer la continuité de ses opérations.





En tant que plus grande entreprise de fabrication européenne dans les domaines de l'industrie, de l'énergie, de la santé et des infrastructures, Siemens a une clientèle très vaste et très diverse. Des petites entreprises aux grandes corporations, chacun de ses clients a le droit au même service client extrêmement personnalisé. C'est une valeur que Steven Franklin, responsable mondial du service client pour Siemens Financial Services ou SFS (une division de Siemens qui fournit des solutions de financement B2B internationales), n'était pas prêt à sacrifier quand il s'est mis en quête d'un nouveau système de gestion des tickets d'assistance client en 2018.

C'est après s'être rendu compte que l'équipe de service client dépendait trop des boîtes de messagerie et des tableaux pour suivre les données client que Franklin a pris la décision de chercher une nouvelle solution d'assistance. Même si l'ancienne approche offrait une touche personnelle aux clients, elle ralentissait la résolution des problèmes et créait des silos autour des informations sur les clients.

Et sans plateforme de service client personnalisée, l'équipe ne pouvait pas suivre les données nécessaires pour identifier et analyser les hausses des volumes de tickets. Au vu de ces défis, Franklin, qui avait déjà utilisé Zendesk à l'un de ses postes précédents, a pensé que Zendesk pourrait aider l'équipe à rationaliser le pipeline du service client et la gestion des données de l'entreprise. L'implémentation de Zendesk par le premier groupe de SFS ne prit que trois jours. L'amélioration notable des rapports, des délais de réponse et de la collaboration encouragea SFS à déployer Zendesk pour ses services des opérations, des crédits, des recouvrements, des questions juridiques et de gestion des actifs.

Zendesk... un véritable partenaire

Franklin et l'équipe SFS travaillèrent en étroite collaboration avec leur responsable du succès clients Zendesk, Peter Eshkeri, afin d'identifier les objectifs de l'entreprise, comprendre comment allouer les ressources et tirer le meilleur parti de Zendesk. Le résultat ? Une solution sur mesure incorporant [Support](#), [Guide](#), [Sunshine](#) et [Explore](#), parfaitement adaptée aux

"Une chose que nous aimons particulièrement dans Zendesk, c'est l'interface très propre, très simple. Les agents peuvent rapidement accéder aux informations dont ils ont besoin."

– Steven Franklin
Responsable mondial du service client - Siemens

besoins uniques de SFS. « Le travail que nous avons fait avec Zendesk a été l'un des points forts de ce projet, a expliqué Franklin. Les équipes [de services professionnels et de succès clients] ont été très proactives pour suggérer des solutions. »

La réussite de ce partenariat, d'après Franklin, est fondée sur des valeurs partagées. « Nous n'avons pas eu de discussions difficiles qui auraient pu nous ralentir. Nos échanges ont été naturels, proactifs et pragmatiques. Comme SFS, Zendesk se concentre sur l'efficacité opérationnelle. C'est le même genre d'approche que nous utilisons au sein de SFS où nous sommes axés sur la faisabilité, le ressenti et le bien-être de notre équipe, et l'impact sur les clients. Cette vision commune [de Zendesk et SFS] a rendu les conversations faciles car nous avons la même approche. »

L'agilité pendant une période troublée

Quand l'épidémie de COVID-19 a généré une hausse de 30 % des volumes de tickets, l'équipe d'assistance de SFS a rapidement créé des rapports pour que la direction puisse prendre des décisions informées sur la meilleure marche à suivre. Toute l'entreprise est passée en ligne en 48 heures. Pendant ce temps, Franklin et son équipe disposaient de tout ce dont ils avaient besoin pour gérer l'afflux de demandes de service client et continuer à offrir un service personnel à chaque client, une valeur qui leur tient à cœur.

« Zendesk nous a aidés à rapidement reprendre le contrôle quand les volumes de tickets se sont envolés, qu'il s'agisse de comprendre ce qui se passait pour pouvoir prendre des mesures proactives visant à faire baisser ces volumes ou de gérer les demandes afin de réduire le nombre de tickets non traités », a expliqué Franklin.

Avec une collaboration plus facile et plus efficace entre les agents, le personnel d'assistance a pu perdre moins de temps avec des tableurs inefficaces et se consacrer aux clients en leur fournissant le service personnel dont ils avaient besoin.

Le résultat est époustouflant : pendant toute la pandémie, le délai moyen avant première réponse pour les nouveaux tickets est resté stable à 6–7 heures et le délai de résolution est passé de 24 heures à seulement un peu plus de 8 heures.

SFS s'adapte à la réalité du télétravail

L'implémentation de Zendesk a eu un autre avantage : toute l'équipe est passée au télétravail. Avant le lancement de Zendesk, l'équipe de service client utilisait des processus physiques (classement, papiers, etc.) et l'assistance quotidienne nécessitait donc que des agents soient présents au bureau. Une fois Zendesk mis en place, ces agents sont devenus moins dépendants des papiers et dès janvier 2020, tout a été numérisé, juste à temps pour le passage au télétravail dû à la pandémie.

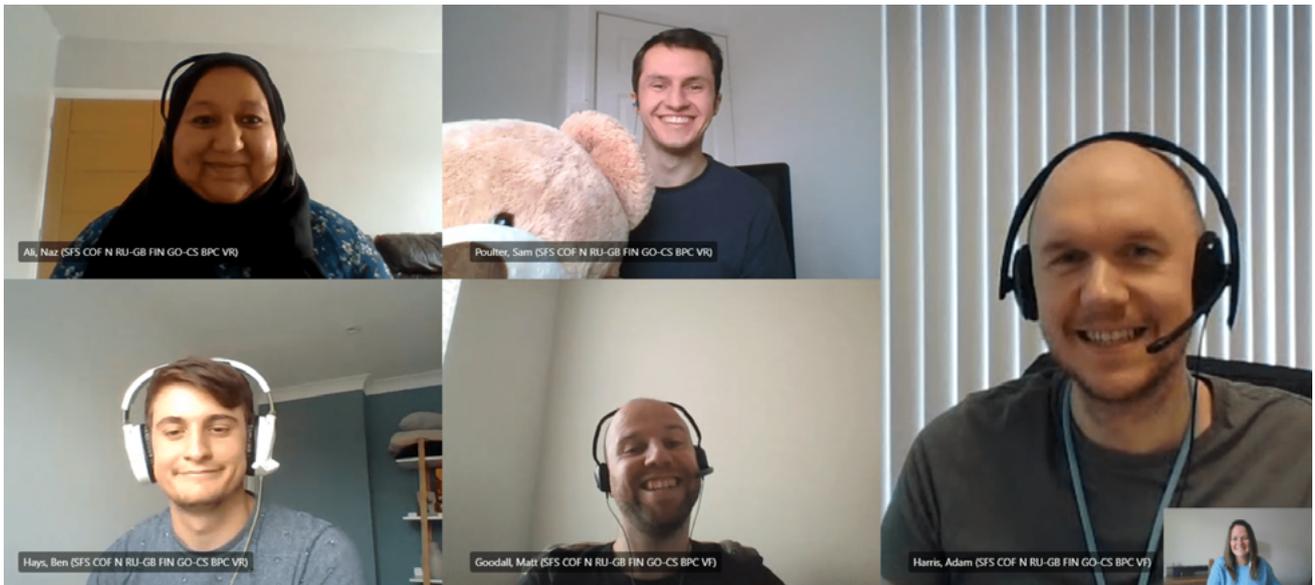
Pendant ce temps, SFS a continué à chercher des moyens de simplifier l'expérience des agents et donc celle des clients. Pour encore améliorer l'efficacité, en à peine plus d'un mois, l'équipe des processus métier de SFS a développé et implémenté une application basée sur Zendesk Sunshine permettant de présenter aux agents les informations portant sur les contrats des clients.

Franklin et ses agents ont aussi collaboré avec les services professionnels de Zendesk pour créer une application OpenText personnalisée qui permet de simplifier la gestion des documents des clients de SFS. Avant l'intégration de l'API, la recherche de documents client était un processus fastidieux qui nécessitait un autre système de gestion digitale, difficile à utiliser. Avec l'application personnalisée qui intègre OpenText à Zendesk, toutes les interactions client sont regroupées au même endroit. Les données client ne sont plus dispersées, la recherche et la protection des informations à caractère personnel sont devenues un véritable jeu d'enfant.

« Cela aide vraiment l'équipe d'intégration qui aide nos nouveaux clients car elle peut regrouper toutes les informations client au sein d'un seul ticket, a

**"L'implémentation a vraiment été rapide.
Cela a attiré l'attention de nos équipes de direction."**

– Steven Franklin
Responsable mondial du service client - Siemens



déclaré Franklin. Quel que soit le nombre de tickets différents, le nombre de conversations que nous avons avec les clients, nous pouvons toujours voir la liste de documents et les consulter. En un clic, les agents peuvent ouvrir un document. »

De meilleures données et une visibilité accrue sont synonymes d'innovation et de fierté

Zendesk a été un véritable atout, non seulement pour le passage au télétravail et le processus de service client global, mais aussi pour le suivi des données et les rapports. Comme toutes les données client sont regroupées au même endroit, l'équipe peut facilement analyser les pics des volumes de tickets et créer des rapports. La direction a ainsi pu prendre des décisions mieux informées quant à la marche à suivre à l'avenir.

Franklin pense que c'est grâce à Zendesk que SFS est passé d'une opération d'arrière-plan réactive à une opération novatrice essentielle. « Au fil des années, nous sommes devenus une source de commentaires

pour le reste de l'entreprise en termes de désirs des clients, de tendances du marché et d'innovations clés qu'il s'agisse du passage au sans papier, de la réaction au confinement [dû à la COVID-19] ou d'amélioration du service que nous fournissons. »

L'équipe de service client est aussi fière de ses innovations et de son travail. « L'équipe et le service sont à la pointe de l'innovation, a déclaré Franklin. Ils sont excités de voir de quoi nous sommes capables. C'est probablement la chose dont je suis le plus fier... ce changement de culture et d'état d'esprit... que l'expérience client soit perçue comme une compétence, une discipline clé. Je crois qu'on le ressent chez les membres du service et on le ressent dans la fierté qu'ils tirent de leur travail et de leurs accomplissements. »

“Le travail que nous avons fait avec Zendesk a été l'un des points forts de ce projet, en particulier le travail avec l'équipe des services professionnels. Cette équipe a été très proactive pour suggérer des solutions.”

– Steven Franklin
Responsable mondial du service client - Siemens